

Leadership, Spirituality at Work, Work-Life Balance and Job Performance of Operational Employees in Islamic Bank of Thailand (Head Office)

Nurfitthree Jeh-a wae¹

Rattigon Chongvisal²

Received: October 23, 2015

Accepted: January 13, 2016

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the level of leadership, spirituality at work, work-life balance, and job performance of operational employees of the Islamic of Thailand (Head Office); 2) the relationship among leadership, spirituality at work, work-life balance and the job performance of these operational employees; and 3) the result of multiple regression analysis among of leadership, spirituality at work, and work-life balance as predictors of job performance of these operational employees. The questionnaires were distributed to 242 operational employees of the Islamic Bank of Thailand (Head Office) consisted of general questionnaire for extracting personal data, leadership questionnaires, spirituality at work questionnaires, work-life balance questionnaires, and job performance questionnaires. The data was analyzed using a statistical program to assess percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlations, and multiple regression analysis. The results of the research showed as the following; 1) the level of leadership and spirituality at work were present at a high level among operational employees, furthermore, they also achieved commendable results in terms of work-life balance and job performance; 2) leadership, spirituality at work, and a good work-life balance had a positive relationship with job performance at a .01 level of significance ($r = .194, .405, \text{ and } .610$ respectively); and 3) multiple regression analysis indicated that spirituality at work, and the satisfactory work-life balance could predict job performance to a 38.8% ($R^2 = .388$) degree at a .01 level of significance.

Keywords: leadership, spirituality at work, work-life balance, job performance

¹ Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. E-mail: nurfitthree.j@gmail.com Tel.: 089-298-2801

² Thesis Advisor & Asst. Prof. Ph.D. Industrial and Organizational Psychology Division, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

ภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

นุรฟิตตรี เจ๊ะอาแว¹

รัตติกรณ์ จงวิศาล²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำจิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ตลอดจนศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบวัดจำนวน 5 ชุด คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบวัดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ แบบวัดจิตวิญญาณในที่ทำงาน แบบวัดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และแบบวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .194 .405 และ .610 ตามลำดับ และ 3) ตัวแปรจิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 38.8 ($R^2 = .388$)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน

¹ นิสิตปริญญาโท ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
E-mail: nurfitthree.j@gmail.com โทร: 089-298-2801

² ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทนำ

สภาวะแวดล้อมของทุกองค์การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐหรือเอกชน รวมถึงองค์การธนาคาร ที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้น องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริการและผลิตภัณฑ์ขององค์การ เพื่อนำมาตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้การแข่งขันในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินนั้นเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดสถาบันทางการเงินต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและขยายฐานลูกค้า ธนาคารซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการเงินจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้ระบบเศรษฐกิจเจริญเติบโต ทำให้เกิดการลงทุนเพิ่มขึ้น มีการจ้างงานสูงขึ้น ประชาชนมีรายได้ดีขึ้น และส่งผลให้มาตรฐานการครองชีพของประชาชนโดยรวมดีขึ้น (เพลินพิศ สัตย์สงวน, 2554)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ทั้งนี้รูปแบบและเงื่อนไขของการให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จะมีความแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป คือในระบบธนาคารพาณิชย์ทั่วไปมีการให้ดอกเบี้ย ด้วยการรับประกันว่าจะมีการจ่ายคืนด้วยจำนวนที่ตายตัว ในขณะที่ระบบอิสลามผู้ลงทุนร่วมกันจะได้รับกำไรตามเปอร์เซ็นต์ที่ได้กำหนดเอาไว้ ส่วนแบ่งของทั้งสองฝ่ายจะแตกต่างกันไปตามกำไรที่ได้รับมา ธนาคารได้รับส่วนแบ่งจำนวนหนึ่งจากกำไรนั้นจากธุรกิจที่ตัวเองเป็นผู้เข้าร่วมในกรณีที่ขาดทุนก็จะเป็นการขาดทุนร่วมกัน แม้ว่าโดยทั่วไปจะไม่ค่อยเกิดขึ้นก็ตาม (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2554)

จากสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ในภาคธุรกิจ ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถทางด้านการแข่งขันเพื่อรองรับปริมาณการขยายตัวทางด้านการเงิน ซึ่งการที่องค์การจะประสบ

ความสำเร็จได้นั้นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการ สิ่งหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมาก คือ บุคลากรหรือพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การ ซึ่งเปรียบเสมือนทุนมนุษย์ขององค์การที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การให้ประสบความสำเร็จ และสามารถที่จะแข่งขันกับองค์การอื่นได้ ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การเจริญเติบโตได้ คือ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่มีภาวะผู้นำขององค์การในระดับต่าง ๆ เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำพาองค์การให้เจริญก้าวหน้าเท่าทันธนาคารอื่น ๆ โดยอาศัยทักษะและความสามารถในการเป็นผู้นำ ฝึกฝนให้คนในองค์การเกิดทักษะและขีดความสามารถที่จำเป็น และเป็นผู้ที่มีบทบาทในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานมากที่สุด มีการศึกษาวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน (ธมล วรรณ มีเหมย, 2553; ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์, 2554; ญัฐยาพัชญ์ ภวานาวิวัฒน์, 2552; ปวีรีศา เนียรภาค, 2551; สุภาวดี พูลคล้าย, 2548; Geyer & Steyrer, 1998; Brett, 2005)

นอกเหนือจากปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำแล้ว สิ่งสำคัญที่จะมีส่วนช่วยให้ธนาคารกลายเป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงได้นั้น คือ จิตวิญญาณในที่ทำงาน (Spirituality at Work) ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลที่มองว่าตนมีชีวิตภายในที่เกิดจากประสบการณ์ของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำงานและถูกหล่อเลี้ยงด้วยการทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย ทำให้เกิดแรงจูงใจรวมทั้งมีการปฏิบัติงานที่ดี จิตวิญญาณในที่ทำงานทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีความสุขได้รับความรู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญขององค์การและรู้สึกว่าการที่ตนเองทำนั้นมีคุณค่าและมีความหมาย โดยในยุคปัจจุบันหลายองค์การเริ่มหันมาสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องของจิตวิญญาณในที่ทำงาน เพราะจากการศึกษาพบว่าองค์การที่ให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาจิตวิญญาณจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าองค์การที่พนักงานไม่มีโอกาส

พัฒนาจิตวิญญาณ (Neck & Milliman, 1994) เช่น บริษัท Southwest Airlines มีการศึกษาจิตวิญญาณในที่ทำงานพบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานสามารถให้ประโยชน์แก่พนักงานหรือสามารถพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ด้วย อีกทั้งคุณค่าของจิตวิญญาณในที่ทำงานยังส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรและทัศนคติของพนักงานในองค์กร (Milliman et al. 1999)

อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะสามารถเพิ่มความสามารถด้านบุคลากรได้อย่างยั่งยืนนั้น ส่วนหนึ่งต้องมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีผลการปฏิบัติงานสูง ปัจจัยหนึ่งที่มีการศึกษาและพบว่าบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานสูง คือ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการเวลาด้านงานครอบครัว เวลาส่วนตัวและสังคมได้อย่างเหมาะสมอันจะนำไปสู่ความสุขและความสำเร็จในชีวิต (Mark & MacDermid, 1996, cited in Greenhaus et al., 2003) ซึ่งกำลังเป็นประเด็นที่ปัจจุบันทั่วโลกต่างให้ความสนใจเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การปรับโครงสร้างขององค์กร การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว (Green, 2001; Millward et al., 2000, cited in Hughes & Bozionelos, 2007) รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรและสังคมเปลี่ยนแปลงไป เช่น การที่ผู้หญิงทำงานนอกบ้านมากขึ้นหรือกำลังแรงงานที่มีอายุเฉลี่ยมากขึ้น (Aging Workforce) ทำให้องค์กรต้องหาวิธีในการรักษาพนักงานขององค์กรหรือ “ทุนมนุษย์” ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ ก็จำเป็นต้องจัดการให้บุคลากรได้มีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดี มิฉะนั้นแล้วบุคลากรอาจจะรู้สึกไม่เป็นสุขกับชีวิต และลาออกจากองค์กรเพื่อไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตของตน (ภาณุภาคย์พงศิตชาติ, 2549) ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า องค์กรที่มีการสนับสนุนสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในงาน เพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงาน ช่วยลดอัตราการลาออกและอุบัติเหตุใน

การทำงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (Forsthy & Polzer-Debruyne, 2007)

จากงานวิจัยและแนวคิดข้างต้น จะเห็นว่าภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน และสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่เหมาะสม ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ
2. จิตวิญญาณในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

3. สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารระดับปฏิบัติการ

4. ภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน และ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สามารถร่วมกัน ทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับ ปฏิบัติการ

การทบทวนเอกสาร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาใช้ในการ ศึกษาครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

แนวคิดส่วนใหญ่ของภาวะผู้นำเป็นแนวคิดที่มี เนื้อหาและโครงสร้างทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากบริบท ของสังคมหรือองค์การของประเทศทางตะวันตก จึงมี การคาดการณ์ว่าทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพที่ น่าจะมีการนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทยได้ น่าจะมี ความเหมือนหรือความแตกต่างกัน เนื่องจากบริบททาง สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ ดังนั้น จึงมี การศึกษาแนวคิดภาวะผู้นำในบริบทของประเทศไทย ซึ่งมีแนวคิดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบขึ้น รัตติกรณ์ จงวิศาล (2556) ได้เริ่มศึกษาวิจัยจากผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารกิจการโดยการสร้าง และพัฒนาเครื่องมือวัดภาวะผู้นำ และเสนอทิศทางการใหม่ ในการพัฒนาผู้ประกอบการ มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การส่งเสริมแรงบันดาลใจให้ ผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชาที่ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรัก องค์กร พัฒนาตนเอง และมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งตัวผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาแสดงความสามารถ หรือศักยภาพของตนเอง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้ ทีมงานและให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด

องค์ประกอบที่ 2 การใส่ใจและปรารถนาดีต่อ ผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา

ที่แสดงออกซึ่งการรักษาน้ำใจของผู้ได้บังคับบัญชา พยายามทำให้คนอื่นมีความสุข ออมชอมประโยชน์ แก่ทุกฝ่าย มีความเมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี สร้าง ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชาและให้ ภัยแก่ความผิดพลาดของผู้อื่น

องค์ประกอบที่ 3 การมีศีลธรรมใน การประกอบการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือ ผู้บังคับบัญชาที่มีความพิถีพิถันกับงาน หรือคุณภาพ ของสินค้าหรือบริการ รักษาคำพูด ยึดมั่นในศีลธรรม มีการดำเนินการอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความ ซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น

องค์ประกอบที่ 4 ความสามารถในการคิด เชิงกลยุทธ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือ ผู้บังคับบัญชาที่แสดงออกซึ่งการมีวิสัยทัศน์ รู้เท่าทัน การเปลี่ยนแปลง มองการณ์ไกล และมีความคิดเชิง กลยุทธ์

องค์ประกอบที่ 5 การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อ สังคม หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือ ผู้บังคับบัญชาที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ปลุกฝังให้คนใน องค์กรเสียสละเพื่อส่วนรวมและสังคม ปลุกฝัง จริยธรรมให้กับผู้ได้บังคับบัญชา สร้างและส่งเสริม วัฒนธรรมประเพณีที่ดี และดำเนินงานหรือดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งคืนประโยชน์ให้แก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การเปิดกว้างยอมรับสิ่ง ต่าง ๆ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือ ผู้บังคับบัญชาที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับการ เปลี่ยนแปลง และยอมรับข้อด้อยของตนเอง

แนวคิดภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบข้างต้นได้มี ผู้นำไปใช้ในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ พบว่า ภาวะผู้นำ มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (ลวิตร้า ผิวงาม, 2548; กมลกานต์ เทพรานนท์, 2548; ชาญ รัตนะพิสิฐ, 2550; พิมพร สงวนพงษ์, 2549; หทัยกาญจน์ จันทะเสน, 2549) ภาวะ ผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของ

พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ (ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์, 2554) ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (นิธิพรณ พัทธ์, 2553; ธัญวรัศม์ เพ็ญวานิช, 2554) ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายของบริษัทค้าปลีก (ณัฐยาพัชญ์ ภาวนาวิวัฒน์, 2552) ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ปวีรศา เนียรภาค, 2551) และภาวะผู้นำส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา (รสสุคนธ์ วีระเสถียร, 2553) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ มาใช้ในการศึกษาเนื่องจากเป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาจากบริบทของคนไทยและมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณในที่ทำงาน

Ashmos & Duchon (2000) ได้อธิบายความสำคัญของจิตวิญญาณในที่ทำงานโดยอธิบายว่าไม่ใช่การเข้าใจถึงชีวิตภายในหรือเพียงแค่การหาความหมายของงานที่ทำเท่านั้น แต่ยังต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับบุคคลอื่น ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานนั้น การศึกษาของเขาจึงมุ่งอธิบายว่าจิตวิญญาณในที่ทำงานที่สำคัญเน้นที่การรับรู้ของบุคคลที่มองทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่อยู่ในองค์กร องค์ประกอบสำคัญของจิตวิญญาณในที่ทำงานมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ชีวิตภายใน หมายถึง จิตวิญญาณในที่ทำงานเป็นเรื่องที่ต้องเริ่มต้นจากการเรียนรู้และยอมรับว่ามนุษย์มีชีวิตส่วนที่อยู่ภายในและส่วนที่อยู่ภายนอก รวมทั้งการเติมเต็มชีวิตภายในเพื่อนำไปสู่ชีวิตภายนอกที่มีประสิทธิภาพ

2. ความหมายของงาน หมายถึง การที่บุคคลแสดงการรับรู้ถึงสิ่งที่มีความหมายที่ต้องการให้เกิดการยอมรับ ซึ่งงานนั้นมีความหมาย การมีส่วนร่วมในงาน

เพื่อให้รู้ว่างานที่ทำนั้นให้ความหมาย และมีคุณค่าต่อชีวิตทั้งต่อตนเองและผู้อื่นรวมทั้งหน่วยงานของตน

3. ความสัมพันธ์กับหน่วยงาน หมายถึง จิตวิญญาณในที่ทำงานไม่ใช่การเพียงแค่แสดงออกมาจากภายในเท่านั้น แต่ยังมีการแสวงหาความหมายของงานที่ทำอยู่และควบคู่ไปกับการดำรงชีวิต สิ่งที่ต้องการคือการมีสัมพันธ์กับผู้อื่นที่อยู่ในสังคมหรือกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่ทำงานจึงมองว่าหน่วยงานมีความหมายสำหรับตนหรือผู้ที่ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความผูกพันระหว่างหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการพัฒนาในหน้าที่เพื่อความก้าวหน้า

นอกจากนี้ Heaton et al., (2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดและพัฒนาจิตวิญญาณในที่ทำงาน ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มธุรกิจในประเทศอังกฤษ โดยมีโมเดลทางจิตวิญญาณ 3 ประเภท ได้แก่ จิตวิญญาณบริสุทธิ์ (Pure Spirituality) เป็นจิตวิญญาณที่ปราศจากความรู้สึก และเป็นการตระหนักรู้จากประสบการณ์ภายใน จิตวิญญาณประยุกต์ (Applied Spirituality) เป็นขอบเขตของการปฏิบัติที่สามารถวัดผลได้อย่างอัตโนมัติจากประสบการณ์ภายในที่เกิดจากจิตวิญญาณบริสุทธิ์ และการพัฒนาจิตวิญญาณ (Spirituality Development) เป็นกระบวนการองค์รวมของการเปลี่ยนแปลงในทางบวกผ่านประสบการณ์ของจิตวิญญาณบริสุทธิ์ ซึ่งทำการศึกษาทั้งในรูปแบบนามธรรมและรูปธรรม โดยพบว่ามิติชีวิตทางจิตวิญญาณ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สุขภาพ (Health) ความสุข (Happiness) ปัญญา (Wisdom) ความสำเร็จ (Success) และความตั้งใจการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ซึ่งผลจากการค้นคว้าวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าการวัดจากทั้ง 5 องค์ประกอบ จะช่วยเพิ่มจิตวิญญาณให้บุคคล องค์กรและสังคม จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิญญาณในที่ทำงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Ashmos & Duchon (2000) ซึ่งวัดจิตวิญญาณในที่ทำงานที่ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ชีวิตภายใน

ความหมายของงาน และความสัมพันธ์กับหน่วยงาน โดยผู้วิจัยได้แปลและพัฒนาแบบสอบถามให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ในสภาพการทำงานของคนในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากอดีตอย่างมาก ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้นและหนักขึ้น ทำให้บุคคลไม่มีเวลาสำหรับชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง และการที่บุคคลต่างมีความต้องการและบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไปนั้น หากองค์กรต้องการที่จะดึงดูดและรักษาทรัพยากรบุคคลนั้นไว้ ก็จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการบุคลากรให้มีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดีมีฉะนั้นแล้วบุคลากรอาจจะรู้สึกไม่มีความสุขกับชีวิตและออกจากองค์กรเพื่อไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตของตน (ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ, 2549)

Marks & MacDermid (1996, cited in Greenhaus et al., 2003) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานบัญชี ในบริษัทแห่งหนึ่งซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านเวลา หมายถึง จำนวนของเวลาในการให้ความสนใจหรือการสละเวลาของตนเองทั้งในบทบาทของงานและครอบครัวให้มีความเท่าเทียม หรือการที่สามารถแบ่งเวลาการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม

2. สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง ระดับของการมีส่วนร่วมทั้งทางจิตใจและทางกายที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทของการทำงานและครอบครัวมีความเท่าเทียมกัน

3. สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความพึงพอใจทั้งในบทบาทหน้าที่ในการทำงานและบทบาทของครอบครัว และการ

ที่บุคคลไม่มีความขัดแย้งกันทั้งสองบทบาทหรือการที่มีความขัดแย้งกันทั้งสองบทบาทน้อยที่สุด

นอกจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานแล้ว Warner (2005 อ้างถึงใน ศยามล เอกะกุลนันต์, 2554) ได้มีการศึกษาถึงที่มาของสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Person Factor) ได้แก่ ลักษณะของครอบครัว การสนับสนุนจากคนในครอบครัว การจัดตารางการทำงาน ความชัดเจนในบทบาทการทำงาน เป็นต้น

2. สาเหตุจากองค์การ (Organization Factor) ได้แก่ ปริมาณงาน ลักษณะการควบคุมการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การและหัวหน้างาน เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดและปัจจัยของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานข้างต้น สรุปได้ว่าสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ และมีหลายปัจจัยที่ส่งผลทำให้สมดุลชีวิตและการทำงานลดน้อยลง ดังนั้นจึงเป็นหัวข้อที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในหลายองค์การ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ตามแนวคิดของ Marks & MacDermid (1996, cited in Greenhaus et al., 2003)

วิธีการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงในภาพที่ 1

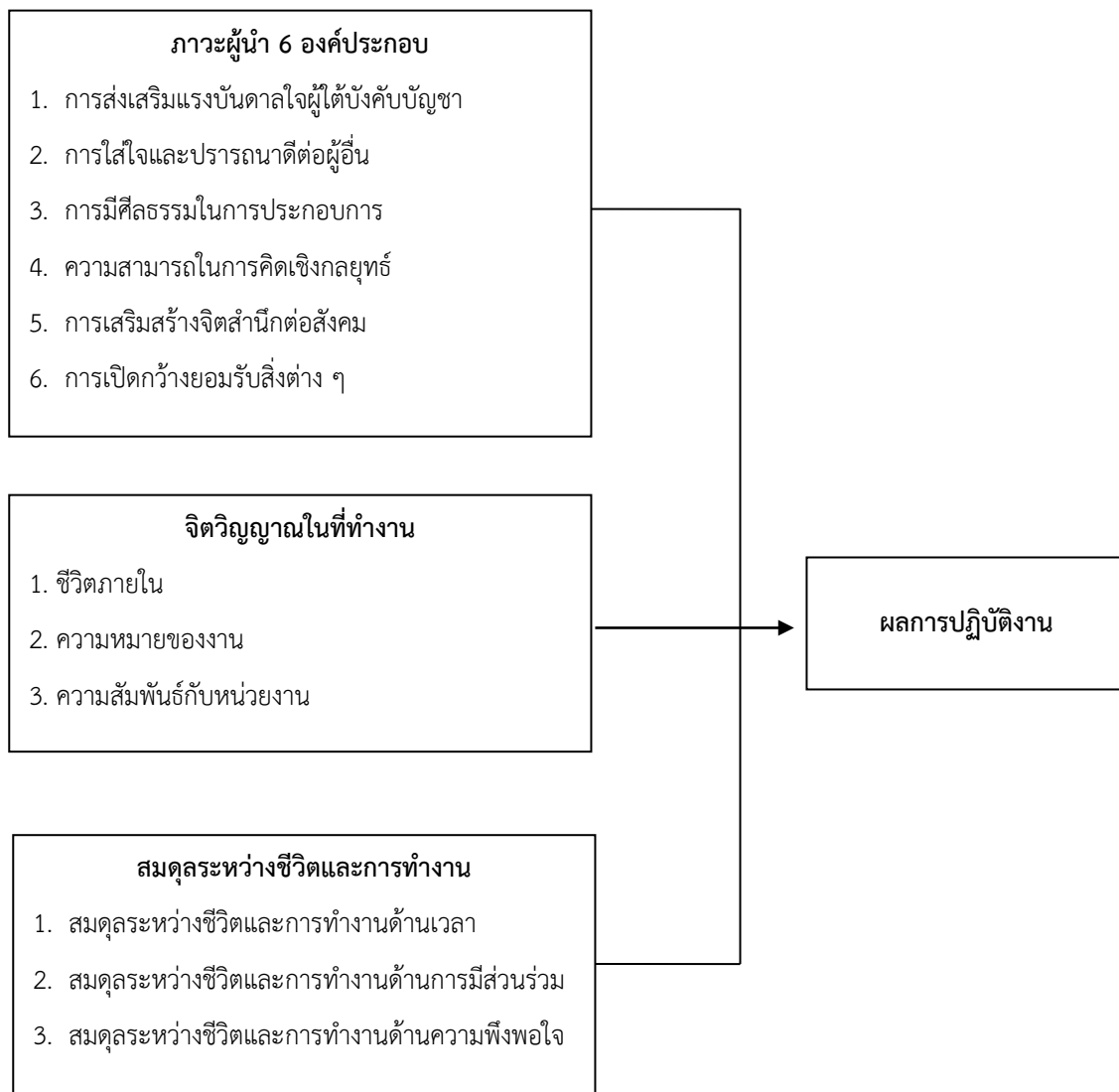
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ จำนวน 4 สายงานที่ปฏิบัติงานในปี 2555 ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 677 คน (ข้อมูลเดือนธันวาคม 2555) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูป

ของ Krejcie & Morgan's (1970 อ้างถึงใน บุญธรรม จิตต์อนันต์, 2540, หน้า 117)

กลุ่มตัวอย่าง: พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ จำนวน 242 คน จำนวน 4 สายงาน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และการเทียบบัญญัติไตรยางศ์แยกตามสายงาน สำหรับการ

แบ่งกลุ่มตัวอย่างแต่ละสายงานจากรายชื่อพนักงานแยกตามสายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน และได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย คือ การทดสอบความ

เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสม และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาค่า Item Total Correlation ได้แก่

1. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ และเติมข้อความลงในช่องว่าง จำนวน 5 ข้อ

2. แบบวัดภาวะผู้นำ เพื่อใช้ประเมินพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งใช้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของ รัตติกรณ จงวิศาล (2553) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 30 โดยแบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ คือ ด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจให้ผู้บังคับบัญชา ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ ด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ แบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาเท่ากับ .982 และมีค่า Item Total Correlation อยู่ระหว่าง .548 - .865

3. แบบวัดจิตวิญญาณในที่ทำงาน จำนวน 48 ข้อ เพื่อวัดจิตวิญญาณในที่ทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้แปลและพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Ashmos & Duchon (2000) โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านชีวิตภายใน ด้านความหมายของงาน และด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงาน แบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .964 และมีค่า Item Total Correlation อยู่ระหว่าง .282 - .809 สำหรับข้อที่มีค่า Item Total Correlation น้อยจำนวน 1 ข้อ ผู้วิจัยได้มีการปรับแก้เนื้อหาเพื่อนำไปใช้จริง

4. แบบวัดสมดุระหว่างชีวิตและการทำงาน จำนวน 25 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Marks & MacDermid (1996, cited in Greenhaus et al., 2003) โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านเวลา ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความพึงพอใจ แบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .905 และมีค่า Item Total Correlation อยู่ระหว่าง .353 - .630

5. แบบวัดผลการปฏิบัติงานจำนวน 26 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยใช้หัวข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ด้านความรับผิดชอบในงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับการเงินอิสลาม ด้านการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน แบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .954 และมีค่า Item Total Correlation อยู่ระหว่าง .491 - .730

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งได้รับผลมาจากตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปรขึ้นไป การวิเคราะห์ทั้งหมดใช้การคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการจำนวน 242 คนนั้น พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการที่ทำการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน (ร้อยละ 62.81) ส่วนใหญ่มีอายุ 30-36 ปี จำนวน 94 คน (ร้อยละ 38.84) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 137 (ร้อยละ 56.61) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 163 คน (ร้อยละ 67.36) โดยมีอายุการทำงานกับองค์กรส่วนใหญ่จำนวน 3-5 ปี (ร้อยละ 43.39)

ผลการศึกษาระดับภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน

พบว่า ตัวแปรต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการมีภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งองค์ประกอบของภาวะผู้นำที่มีระดับสูงสุด คือ ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบกร

พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการมีจิตวิญญาณในที่ทำงานที่มีค่าเฉลี่ย 4.70 ซึ่งองค์ประกอบของจิตวิญญาณในที่ทำงานที่มีระดับสูงสุดคือ ด้านความหมายของงาน

พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งองค์ประกอบของสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีระดับสูงสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมด้านความพึงพอใจ

พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานที่มีระดับสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงานและความรับผิดชอบในหน้าที่สูงที่สุด (รายละเอียดตาราง 1)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ระหว่างภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับผลการปฏิบัติงานพบว่า ภาวะผู้นำโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .194$) และภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .158$) ทั้งนี้ภาวะผู้นำด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จิตวิญญาณในที่ทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .405$) เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .610$) (รายละเอียดตาราง 2)

ผลการศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการพบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 38.8 ตัวแปรสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด (รายละเอียดตาราง 3)

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบจิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ (n=242)

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ภาวะผู้นำโดยรวม	3.46	0.75	สูง
ด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา	3.38	0.72	ปานกลาง
ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	3.46	0.80	สูง
ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ	3.59	0.85	สูง
ด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์	3.57	0.92	สูง
ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	3.39	0.82	ปานกลาง
ด้านการเปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่าง ๆ	3.43	0.89	สูง
จิตวิญญาณในที่ทำงานโดยรวม	4.70	0.78	สูง
ด้านชีวิตภายใน	4.79	1.09	สูง
ด้านความหมายของงาน	4.81	0.85	สูง
ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงาน	4.57	0.84	ปานกลาง
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวม	3.66	0.45	สูง
ด้านเวลา	3.57	0.51	สูง
ด้านการมีส่วนร่วม	3.70	0.51	สูง
ด้านความพึงพอใจ	3.70	0.55	สูง
ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	3.73	0.45	สูง
ด้านความรับผิดชอบในงานและความรับผิดชอบในหน้าที่	3.94	0.51	สูง
ด้านความมีประสิทธิภาพ	3.87	0.57	สูง
ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับการเงินอิสลาม	3.46	0.52	สูง
ด้านการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี	3.79	0.62	สูง
ด้านการทำงานเป็นทีมและการประสานงาน	3.73	0.54	สูง

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (n=242)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงาน	
	r	
ภาวะผู้นำโดยรวม	.194**	
ด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา	.158*	
ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	.219**	
ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ	.191**	
ด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์	0.102	
ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	.187**	
ด้านการเปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่างๆ	.202**	
จิตวิญญาณในที่ทำงานโดยรวม	.405**	
ด้านชีวิตภายใน	.266**	
ด้านความหมายของงาน	.408**	
ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงาน	.353**	
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวม	.610**	
ด้านเวลา	.438**	
ด้านการมีส่วนร่วม	.590**	
ด้านความพึงพอใจ	.538**	

**p < .01

*p < .05

ตาราง 3 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ (n=242)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
จิตวิญญาณในที่ทำงาน	.087	.041	.152	2.115*	.035
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	.531	.058	.539	9.233*	.000
(Constant) = 1.403					
R=.623	R ² Adj = .388	F= 50.307	Sig = .000		

* p < .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. จากสมมติฐานที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .194$) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำในแต่ละด้านพบว่า ภาวะผู้นำด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การเปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่าง ๆ การมีศีลธรรมในการประกอบการ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการส่งเสริมแรงบันดาลใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการซึ่งผู้บังคับบัญชาโดยตรง เป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการกระตุ้นจิตใจและสนับสนุนพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการให้สามารถดำเนินกิจกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์ (2554) ที่ได้ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของ รสสุคนธ์ วีระเสถียร (2553) ที่ได้ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแบ ไทย จำกัด และงานวิจัยของ ญัษฎาพัชญ์

ภาวนาวิวัฒน์ (2552) ที่ได้ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายของบริษัทค้าปลีก

สำหรับภาวะผู้นำด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานในบางตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการซึ่งอยู่ในระดับการบังคับบัญชาระดับต้น อาจจะเน้นแค่ตัวเนื้องานแต่ยังไม่เกี่ยวข้องกับงานในด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ จึงอาจส่งผลให้ภาวะผู้นำด้านความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับบริบทของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (2553) ที่ได้มีการกำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะว่า พนักงานผู้จัดการระดับต้น จะยังไม่รับผิดชอบในส่วนของการคิดเชิงกลยุทธ์ การวางแผน และการกำหนดเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายโดยตรง

2. จากสมมติฐานที่ 2 พบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .405$) กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานด้านชีวิตภายใน ด้านความหมาย ของงาน และด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการที่องค์กรมีจิตวิญญาณในที่ทำงาน การมีวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมที่ส่งเสริมให้พนักงาน มีคุณธรรม มีความไว้วางใจ เชื่อสัตย์ มีการสร้างบรรยากาศ ในการทำงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Robbins, 2005 อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2554) นอกจากนี้ผลการวิจัยของ Neck & Milliman (1994) พบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานเป็นสิ่งที่ส่งผลทางบวกต่อ ความสามารถในการปฏิบัติงานในหลายรูปแบบ ได้แก่ การส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการคิดริเริ่มให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาตนเองอย่างมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นการเพิ่ม นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับองค์กรและแนวคิด ของ Marques et al., (2005, cited in Badrinarayan, 2009) ที่กล่าวว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานว่า เป็นประสบการณ์ ของการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมแบ่งปันใน กระบวนการทำงาน เป็นการตระหนักรู้โดยความรู้สึก ภายในของบุคคลซึ่งเป็นช่วยรักษาความรู้สึกซื่อสัตย์ ความตั้งใจดีและการให้กำลังใจ ช่วยเสริมสร้างผลการ ปฏิบัติงานของทีมและสร้างความร่วมมือทั้งหมด

3. สมมติฐานที่ 3 พบว่า สมดุลระหว่างชีวิต และการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .610$) กับผล การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากสาเหตุ 2 ปัจจัย (Warner, 2005 อ้างถึงใน ศยามล เอกะกุลานันต์, 2554) คือ ปัจจัยด้านองค์กรและด้านบุคลากร ปัจจัยด้าน องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเวลาของ พนักงาน มีตารางการทำงานที่ชัดเจนในแต่ละวัน และ ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมีความสอดคล้องกับเวลา

และความสามารถของพนักงาน นอกจากนี้ อาจ เนื่องมาจากองค์กรมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะทาง ชีวิตและการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดย มุ่งเน้นในเรื่องของรายได้และสวัสดิการที่เพียงพอต่อค่า ครองชีพในปัจจุบัน องค์กรยังให้ความสำคัญต่อการ สร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน เพื่อให้บุคลากร มองเห็นเส้นทางและโอกาสความก้าวหน้าของตน ซึ่งสิ่ง ตอบแทนเหล่านี้ช่วยจูงใจและทำให้พนักงานมีความสุข กับการทำงานในองค์กร (ศิริภัสสร วงศ์ทองดี, 2552) จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานสูง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Lockwood (2003) พบว่า สมดุลระหว่างชีวิต และการทำงานสามารถทำได้จากหลายปัจจัย เช่น การรักษาเวลาของพนักงาน การรักษาพนักงานใน องค์กร การเพิ่มแรงจูงใจและการผลิต การขาดงานและ การลดค่าใช้จ่าย สำหรับด้านบุคลากร อาจจะเนื่องมาจาก พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการมีการยอมรับและพึงพอใจ ต่อสิ่งที่ได้อยู่ มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานและ หน้าที่ที่นอกเหนือจากงาน และมีความสุขในทุกด้าน และเกิดจากการที่พนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ สามารถบริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตและการทำงาน รวมทั้งสามารถกำหนดสัดส่วนสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเองได้อย่างเหมาะสม จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ ส่งผลให้สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงาน ธนาคารระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ Marks & MacDermid (1996, cited in Greenhaus et al., 2003) ที่การศึกษาองค์ประกอบ เกี่ยวกับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่าสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงานประกอบไปด้วยสมดุล ระหว่างชีวิต 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความพึงพอใจ

4. สมมติฐานที่ 4 ผลจากการวิเคราะห์การ ถดถอยพหุคูณของตัวแปรภาวะผู้นำ จิตวิญญาณใน

ที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงาน และสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 38.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงาน และสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ โดยสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานในองค์กรสามารถบริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตและการทำงาน และการกำหนดสัดส่วนสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเองได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานยังเชื่อมโยงถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Allen et al., 2000; Kossek & Ozeki, 1999, cited in Carlson & Grzywacz, 2007) ซึ่งพนักงานในองค์กรมีความสมดุลในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านเวลา การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจ (Greenhaus et al., 2003) โดยองค์กรส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมและมีสวัสดิการที่สนับสนุน ใส่ใจเรื่องต่างๆ ของพนักงานและพบว่าพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ส่วนมากจะสามารถจัดการให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ และตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป (Lockwood, 2003) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Beauregard & Henry (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างวางแผนสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กร พบว่า การวางแผนสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีการสนับสนุนในหลายองค์กร ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างชีวิตและการทำงานและเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร

จิตวิญญาณในที่ทำงานสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ

อาจเนื่องมาจากการที่องค์กรมีจิตวิญญาณในที่ทำงานสามารถพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร อีกทั้งคุณค่าของจิตวิญญาณในงานยังส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Milliman et al., 1999) รวมถึงการที่องค์กรให้ความสำคัญมีส่วนร่วมในการทำงาน มองว่าพนักงานมีคุณค่าต่อชีวิต ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นรวมทั้งหน่วยงานของตน และส่งเสริมความสัมพันธ์ในองค์กรทำให้เกิดความผูกพันระหว่างหน่วยงานและผู้ที่ปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นเรื่องของสัมพันธภาพและเกิดการแสวงหาความหมายในงาน (Ashmos & Duchon, 2000) ส่งผลให้พนักงานช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานของทีมและสร้างความร่วมมือ (Marques et al., 2005, cited in Badrinarayan, 2009) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธมมวรรณ มีเหมย (2553) ที่พบว่า จิตวิญญาณในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งพบว่าจิตวิญญาณในองค์กร สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 20.10

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ รวมทั้งสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการได้มากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมเรื่องของสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นอันดับแรก โดยส่งเสริมให้พนักงานเกิดการ

ตระหนักรู้ในนโยบายด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ให้ความสำคัญกับพนักงานโดยจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม เช่น การจัดกิจกรรมจิตอาสาเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility) การจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ กิจกรรมสัมมนาวิชาการ นอกสถานที่ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผ่อนคลายมากขึ้น นอกจากนี้องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการทำงาน การมอบหมายงานที่มีความท้าทายและงานที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับของจิตวิญญาณในที่ทำงาน (Spirituality at Work) ของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ดังนั้น องค์กรควรมีการรักษามาตรฐานของจิตวิญญาณในที่ทำงานให้อยู่ในระดับนี้ หรือพัฒนาให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นไป ดังนี้

ด้านชีวิตภายใน องค์กรควรให้ความใส่ใจทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวตามความเหมาะสม และยอมรับในตัวพนักงาน รับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในองค์กร อันจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและมีความหมาย

ด้านความหมายของงาน ผู้บังคับบัญชา ควรสื่อสารกับพนักงานเพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของงานที่พนักงานรับผิดชอบ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานให้ชัดเจน รวมไปถึงการสอนงานให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย และมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า มีความหมาย

ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงาน องค์กรควรให้ความสำคัญในการพัฒนาจิตวิญญาณด้านนี้ให้มากขึ้น โดยส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึง

ผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลให้เกิดความราบรื่นในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

3. จากผลการวิจัยพบว่าระดับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และภาวะผู้นำทั้ง 6 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาภาวะผู้นำให้กับพนักงานทุกระดับให้มากขึ้น โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาและการสร้างจิตสำนึกต่อสังคม องค์กรควรส่งเสริมการพัฒนาภาวะผู้นำให้ผู้บังคับบัญชาในระดับต้น โดยการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ งานที่กระตุ้นให้มีการแสดงศักยภาพของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาในระดับต้นเรียนรู้วิธีการบริหารจัดการทีมงาน นอกจากนี้การพัฒนาภาวะผู้นำด้วยวิธีการเรียนรู้จากผู้อื่น จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาในระดับต้นได้เรียนรู้จากผู้บังคับบัญชาระดับสูงในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นตัวแบบที่ดี (Role Model) ซึ่งจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้บังคับบัญชาในระดับต้น เนื่องจากได้เห็นและสัมผัสโดยตรง นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาระดับต้นที่ประจำสำนักงานใหญ่ มีส่วนในการรับผิดชอบโครงการหรือกิจกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับสังคมและชุมชนภายนอก หรือกิจกรรมที่จะช่วยปลูกฝังหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่เหมาะสมกับการพัฒนาภาวะผู้นำในด้านการส่งเสริมจิตสำนึกต่อสังคมได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาตัวแปรภาวะผู้นำ จิตวิญญาณในที่ทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ที่ทำงานประจำสาขา เนื่องจากมีบริบทการทำงานสภาพแวดล้อมที่แตกต่างออกไป

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ เช่น จริยธรรมองค์กร (Business Ethics) เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาโดยวิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

เอกสารอ้างอิง

กมลกานต์ เทพรานนท์. (2548). *ความสัมพันธ์*

*ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน
คุณลักษณะของผู้ประกอบการ กับ
ความสำเร็จในการประกอบการของ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

ชาญ รัตนะพิสิฐ. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อ*

*ประสิทธิผลขององค์กรของ
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

ณัฐยาพัชร์ ภาวนาวิวัฒน์. (2552). *ความสัมพันธ์*

*ระหว่างภาวะผู้นำ เขาว์อารมณ์
ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า
อุปสรรคกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้า*

แผนกขาย บริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง.

*วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (2554). *ประวัติ*

ธนาคาร. สืบค้นจาก

<http://www.ibank.co.th>

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (2553). *คู่มือการใช้*

พจนานุกรมความสามารถเชิงสมรรถนะ.

*ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
(อัดสำเนา)*

ฉมวรรณ มีเหมย. (2553). *ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้*

*จิตวิญญาณในองค์กรและผลการ
ปฏิบัติงานของ ผู้บริหารระดับต้นธุรกิจ
อุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร.*

*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และ
องค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

ธัญวรัศม์ เพียววานิช. (2554). *ภาวะผู้นำ*

*วัฒนธรรมองค์กร จิตวิญญาณองค์กร
ที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อ
องค์กร ของผู้จัดการบริษัท แอดวานซ์
อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).*

*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และ
องค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

นิธิพรณ พัทธ์. (2553). *ภาวะผู้นำ*

*ความพึงพอใจในงานและความยืดหยุ่น
ผูกพันของพนักงานระดับบังคับบัญชาใน
กลุ่มบริษัทพลาสติกอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง.*

*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และ
องค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

บุญธรรม จิตต์อนันต์. (2540). *การวิจัยทาง*

- สังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ปวีศา เนียรภาค. (2551). *ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ
การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการ
การตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของ
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และ
องค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
พิมพ์ สงวนพงษ์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่าง
ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทัศนคติต่อ
ระบบคุณภาพ ISO 9000 และความสำเร็จ
ในการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อม ศึกษาเฉพาะกรณี:
ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคม
ส่งเสริมรับช่วงการผลิตไทย.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
เพลินพิศ สัตย์สงวน. (2554). *เศรษฐศาสตร์
การเงินและการธนาคาร. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
ภาณุภาคย์ พงอติชาติ. (2549). *ความสมดุล
ระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากร
ภาครัฐ ของไทย. ผู้จัดการรายสัปดาห์
(Online). สืบค้นจาก www.ocsc.go.th.*
รสสุคนธ์ วีระเสถียร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่าง
การรับรู้ความสามารถของตนเอง ภาวะ
ผู้นำ ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มกับ
ผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา
บริษัท เอ็มเอ็มพี-มินิแบ ไทย จำกัด.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2553). *การศึกษาภาวะผู้นำ
และทิศทางใหม่ เพื่อการพัฒนา
ผู้ประกอบการ SMEs. วารสารพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 50 (1), 81-99.*
รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์
พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). *ภาวะผู้นำ ทฤษฎี การ
วิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา.
กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
ลลิตรา ผิวงาม. (2548). *ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เชาว์
อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญ
และฟันฝ่าอุปสรรคที่มีผลต่อความสำเร็จ
ในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
ศยามล เอกะกุลนันต์. (2554). *รูปแบบความ
สัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงาน
และชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ที่มีประสิทธิภาพของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
เขตภาคตะวันออกของประเทศไทย.
วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 17 (2),
85-102.*
ศิริภัสสร วงศ์ทองดี. (2552). *การสร้างสมดุล
ระหว่างชีวิตกับการทำงาน.
กรุงเทพมหานคร:
สถาบันดำรงราชานุภาพ.*

- ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์. (2554). *ภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ ความไว้วางใจใน หัวหน้างานและผลการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- สุภาวดี พูลคล้าย. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจใน งาน และความสามารถในการตัดสินใจกับ ผลการปฏิบัติของหัวหน้างานระดับต้นใน โรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- หทัยกาญจน์ จันทะเสน. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ประเภทการผลิตในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- Ashmos, D. P. and D. Duchon. (2000). Spirituality at work: a conceptualization and measure. *Journal of Management Inquiry*, 9(2), 131-145.
- Badrinarayan, S.P. (2009). Workplace spirituality facilitation A comprehensive model. *Journal of Business Ethics*, 90, 375-386.
- Brett, A. (2005). *Relationship between Employee performance, Leadership and Emotional Intelligence in A South African Parastatal Organization*. Master of Commerce Thesis in Management Department, RHODES University.
- Beauregard, T. A. and L. C. Henry. (2009). Making the link between work-life balance practices and organization performance. *Human Management Review*, 19, 9-22. doi:10.1016/2008.09.001
- Carlson, S. D. and G. J. Grzywacz. (2007). Conceptualizing work-family balance: Implications for Practice and Research. *Advances in Developing Human Resources*, 9(4), 455-471.
- Forsthy, S. and Polzer-Debruyne, A. (2007). The organizational pay-offs for perceived work-life balance support. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 45 (1), 113-123.
- Geyer, A. L. J. and J. M. Steyrer. (1998). Transformational leadership and objective performance in bank. *Journal of Applied Psychology*, 47(3), 397-420.
- Greenhaus et al. (2003). The between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior* 63, 510-531. doi:10.1016/S0001-8791(02) 00042-8.
- Heaton, D.P., S.W. Jane and T. Frederick. (2004). Constructs, methods, and measures for researching spirituality in organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 17 (1), 62-82.
- Hughes, J. and N. Bozionelos. (2007). Work – life balance as source of Job dissatisfaction and Withdrawal attitudes: an exploratory study on the views of male workers. *Personal Review*, 36 (1), 145-154.
- Lockwood, N.R. (2003). *Work/Life Balance: Challenges and Solutions*. SHRM Research.
- Milliman, J., Ferguson, J., Trickett, D. & Condemni, B., (1999). Spirit and community at Southwest Airlines: An investigation of a spiritual values based model. *Journal of Organization Change Management*, 12(3), 221-233.
- Neck, C.P. and J. F. Milliman. (1994). Thought self-leadership: finding spiritual fulfillment in organization life. *Journal of Managerial Psychology*, 9 (6), 9-16.

